



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

**ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

**TITLE**

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI BLUD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA BANDA ACEH TAHUN 2013**

**ABSTRACT**

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI ELIJD RIJMAB SAKIT UMUM DAERAA MEURAXA BANDA ACEH TAHUN 2013**

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan dipengaruhi oleh unsur masukan, proses dan keluaran yang baik. Unsur masukan seperti sarana, prasarana, tenaga dan dana. Proses meliputi semua kegiatan yang dilakukan agar terselenggaranya suatu pelayanan. Unsur keluaran merupakan adanya perubahan yang terjadi pada pasien akibat dan tindakan yang diberikan. Kesemua hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan Keperawatan di BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh tahun 2013. Jenis penelitian deskriptif eksploratif dengan desain cross sectional study. Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling dengan jumlah 96 sampel. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 22 pernyataan tentang expectations dan 22 pernyataan tentang perceptions. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan keperawatan di BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh tahun 2013 berada pada kategori kurang puas (59,4%), yaitu bukti nyata pada kategori kurang puas (58,3%), kehandalan pada kategori kurang puas (54,2%), ketanggapan pada kategori kurang puas (55,2%), jaminan pada kategori kurang puas (54,2%) dan empati pada kategori kurang puas (57,3%). Rekomendasi kepada pemberi pelayanan kesehatan agar terus meningkatkan mutu pelayanan sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Daftar Bacaan: 31 buku, 9 jurnal, 4 skripsi, 2 artikel